

城镇化建设中的社区微管理实践

文 / 詹圣泽

党的十八大报告提出“五位一体”的中国梦建设宏伟布局。社区管理是城镇化建设中实现生态文明的核心内容。治理强调的是法制化程序和行政手段的运用管理，而自理则是突出相互自觉自律、民主协商和发挥人的主观能动性的自治与管理。通过分析人、居民、家庭与社区关系，探求社区自治管理的新途径新方式，加强和创新社会管理，实现以人为本、共同缔造的和谐社区、和谐社会新格局，是我国城镇化建设和发展过程中值得深入发掘、探讨和研究的问题。

社区及其功能定位

社区源于英文community一词。既含地理空间意识，也含有强烈集体社群意识。社区是指聚居在一定地域范围内的人所组成的社会生活共同体，城市社区和乡村社区是城乡的基本构成单元。社区具有四个要素：地域空间、人口、制度和情感观念。在空间上，社区是人们最常活动的范围，是人们进行生产、生活、交往、休息等活动的场所。在文化上，社区中共同生活的人由于某些共同利益，面临共同的问题，会形成一种共同的社区意识，在精神上产生地方认同感，是具有文化维系力的基本单元。在组织上，社区是承载基层活动的载体，是基层共同管理、共同决策的基本单元。社区是群众的美好家园，群众以地缘关系为基础聚合起来，在同一地域长久相处、互帮互助和友好往来。

1. 家庭与社区。家庭是社会的细胞，社区是社会的基础，构建和睦的邻里关系是建设社会主义和谐社会、实践“五位一体”的基本要求，更是对中华优秀传统文化的继承与发扬。和睦邻里是地区生态文明的一道美景，展现着社区的精神面貌和群众素质。“乡里同井，出入相友，守望相助，疾病相扶持，则百姓亲睦。”孟子一语深刻阐述了邻里友善相处、社会美满和谐这一令

人神往的意境。营造与邻为德、与邻为亲、与邻为乐的邻里氛围，打造团结、互助、平安、文明、和谐的社区，是构建和谐社会的重要内容。和谐的邻里关系需要整个社会的广泛参与，只有人人参与，人人奉献，积极营造和谐的氛围，才能让左邻右舍都成为快乐的一家人，才能建设群众美好的家园。英文中有三句广为流传的话：I hear and forget. I see and remember. I do and understand.意思是：“我听到了但是忘记了；我看到了然后记住了；我参与了因而理解了。”参与共建有助于真正认识社区，切身感受其前后带来的变化。参与共建包括两个方面，一是出工出力参与到环境的改造与建设，二是参与到各种社区活动中（唱歌、跳舞、读书会、友邻节等）。群众的参与能够提供一个具有创意的方法，通过出工出力，可以将本身用于租用工人的资金转移到其他工作用途上，而且雇用本地居民有助于增加社区收入。通过参与活动，增加居民交流机会，感受社区活力，促进社区融合。

2. 居民与社区。吴良镛先生在《再寄中青年城市学者》中提到，人居环境的核心是人，是最大多数人民群众，人居环境与每个人的利益密切相关，人居环境科学是普通人的科学，人居环境建设是全人类的共同事业，创造有序空

间与宜居环境是治国安邦的重要手段。爱德华·格莱泽在《城市的胜利》一书中写道，城市不是没有生命的建筑物，真正的城市是有血有肉的，而不只是钢筋混凝土的合成物而已。人创造人居环境，人居环境又对人的行为产生影响。

3. 社区精神与社区品牌。在社区认同感的培育中，最重要的是有一个公共活动的中心，一个具有代表性和凝聚力的中心，将人们对一个地方的认知范围聚集到一定的空间范围内，形成一种空间和认知的映射关系。这个中心可以是重要的服务设施，如体育馆、活动中心等；也可以是重要建筑、如祠堂、庙宇等；也可以是标志性的小品和元素，如大榕树、牌坊等；还可以是一定的开放空间，如广场、池塘、公园等。公共活动中心让人们对于地方有一个清晰的概念，使地方在人们的认知中具有存在感。

社区微管理中的居民自治

广义的居民自治至少有以下三种表现形式：

1. 以居委会为组织载体的居民自治。这是一般意义上所讲的居民自治，这是政府引导、居民参与的我国居民自治传统方式。

2. 以业主委员会、业主代表大会为载体的业主自治。这种社区的业主自治以业主为主，以民主民生为核心，社区居民的参与度较高，以居民意愿委托或参与选举为前提，也是群众性自治的一种越来越突出的表现形式，我们也可以把它看作是广义社区居民自治的一种表现方式，它有强烈的生命力，越来越受到社区居民的欢迎。

3. 社区社团居民自治。社团自治也是社区群众性自治的又一个集中表现方式。依托社区团体开展自治，类似于居民意愿的内部委托管理，居民向社团定向购买服务，承担有关相应的义务与责任。澳门是一个社团社会，澳门社团充当了政党的治理功能，澳门街坊会看上去就像居委会，但它完全是一种民间组织。澳门的社区功能大、社会地位崇高，社区自理成效好，其经验值得我们

学习借鉴参考。

上述这三种社区自治的方式功能互补,各有千秋。既有民主,又有集中。既能反映民意民愿,又能起到自理自治的积极作用。

社区微管理中的政府引导

1.直接任命社区管理人员。街道(村居)基层政府组织直接管理社区,逐级任命一个社区、一个小区、一个小组、一个楼栋的领导人,这是一个行政化的结构,行政化结构可以快速形成组织力量,但是这个组织产生以后,由于缺乏社区居民民主参与元素,往往容易形成“剃头担子一头热”的情况,往往会形成忙碌的领导结构、组织结构和冷漠的社会参与、居民参与的强烈反差。其结果可能会开始做得很好,到后来则会出现一系列比较冷漠的现象,甚至会形成长期的冷漠,从而给社区管理工作带来“硬伤”,带来迟缓的停滞效应。

2.通过民主协商产生管理人员。单元的单元长、楼栋的小组长、片区的小片长、社区的负责人都是以辖区居民经过民主协商的方法来产生,其产生的过程虽然可能是需要耐心细致一些、比较艰难一些,但结果会对社区未来的活力产生更大的积极作用与更长远的正面影响。通过发扬民主、依法治国的精神融合到社区自治中,通过协调协商小组制定社区自治公约,把依法行政和群众依法自治结合起来,把司法机构延伸到社区,以民事调解和司法确认实践,来推动社区群众的协议性组织建设,这是比较有创新精神和久远意义的,也是可行有效、适合我国国情的。

3.网格化管理是智慧社区管理的创新。社区建设发展无非是一抓民主,二抓民生。社区网格化管理源于网格化的城市管理,北京东城区最早发源的时候一万余户划分一个城市网格,做到无缝隙的城市对接管理。社区网格化管理是智慧城市管理的基础和有机组成部分。网格化是一个技术概念,其实就是数字化管理,是个自治的概念,通过网络技术手段,实现技术与人、时间与空间管理的有效结合。但是社区网格化管理并非

中国封建社会的保甲制。做网格化管理的智慧社区,其服务就是要把一个生人社区变成熟人社区,当然这还应注意讲究个人的隐私问题。城市居民有多元、多样的利益,且其利益有层级、先后、区域、数量和集中度、重要性等方面存在的差异。公共性利益是国家、城市及其各级政府为当地居民配置资源所产生的利益。奉献性利益可以通过社区管理者,动员组织社区居民参与做义工、志愿者方式的奉献带来居民自治的一种满足感、成就感,促进社区和谐建设的实现。

厦门社区微自治管理探例

厦门的环岛路被誉为厦门的名片,海沧的环湖路不亚于环岛路。在海沧的社区管理中,率先带头在治理民主中高技术的运用,特别是运用电子政务、微博、邮箱、手机等电子平台,以共同利益需求来推进居民自治,在社区这一基层社会自理上建立了领先的经验做法。为了解决社区公共空间的综合利用和实施公益自理,建立了一个很好的居民绿地认购制、义工积分制、垃圾分类制等微自治管理体系,整个社区基层的自理体系分成了街道、社区、网格、楼栋几个层面。

案例:美丽厦门海沧骑行建议征集活动及其成效

为使海沧公共自行车系统真正达到便民、利民的目的,海沧区委宣传部、统战部、区协商中心、厦门海沧城建集团有限公司等四家单位联合于2013年8月12日在全区范围开展一期海沧公共自行车系统项目建设意见征集活动,于9月10日开展二期建设意见征集活动,重点就该系统线路规划及站点设置、居民需求等向社会各界广泛征求意见和建议。截止10月22日,网络微博、论坛、统战QQ群、“同心情系海沧”微信公众平台等发布信息参与人数8.62万人,其中收到评论有效意见94条,统战部、城建集团邮箱收到邮件47封;参加网上问卷投票946人,发放征集意见表4.7万份,收回2.92万份(含电子版、传真回复)。城

建集团开展入社区项目介绍6场次,在海沧街道6个社区、6所中小学、海沧湾公园等布置征集意见点,参与征集活动的群众达1.4万人次。组织厦门自行车骑行协会会员及各企、事业单位共40场次1928人次进行试骑活动,累计参与骑行人数13674人次。一期建设征集到有效意见130余条,二期建设征集到有效意见建议120余条,累计征集到有效意见建议250余条。虽仅投放一年,但海沧公共自行车后来居上,单车使用率达5.38次/天,超越了全国知名的杭州公共自行车系统(3.6次/天),位居全国前列。

结语

在美丽厦门共同缔造活动中涌现出可圈可点的事例层出不穷!上述略举一二仅仅是厦门城市社区微自理管理中的一束小花,许多精致经典的社区微自理管理活动及其成效,都非常值得我们进一步深入去发掘、探索、总结、提高和推广。相信,这些精彩面、闪光点,可在我国城镇化建设过程中提供一些助益借鉴。BR

[基金项目]国家自然科学基金(71273209)和福建省教育厅(JB12344S)合作项目的阶段性研究成果。

作者简介

詹圣泽:(1963-),男,厦门大学企业管理研究生、美国北弗吉尼亚大学工商管理硕士(MBA)、西北大学在职博士,高级经济师、高级政工师、副研究员,主要从事企业管理、人力资源管理、教育培训、社会科学实务及其研究。系中国管理科学研究院学术委员会特约研究员、福建省建设监理行业发展战略专家、中共厦门市委宣传部/厦门市社科联聘任学者专家、厦门市社会科学优秀成果奖评审专家、厦门“鹭江讲坛”报告人、厦门市党员教育培训师资库成员、厦门市经济师协会副秘书长、厦门市行为科学学会副秘书长。在企业管理、人力资源管理、社科研究方面具有较深的工作实践和独特的学习研究体会,先后独著在国内外公开发表专业技术论文60余篇